

Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

Inleiding

Zorgboeren Zuid-Holland wenst optimale dienstverlening te leveren. Om de dienstverlening op hoogwaardige wijze tot stand te brengen en voorwaarden te scheppen voor de deelnemende bedrijven, cliënten en hun vertegenwoordigers en zakelijk betrokken partijen is een reglement klachtenbehandeling opgesteld.

Het reglement ligt ter inzage op de zorgboerderij en bij:
Zorgboeren Zuid-Holland,
Fortuijnplein 25, 2964 BE Groot-Ammers
Tel. 0184-605301

Gebruik maken van een voorziening

Indien iemand van de hierboven vermelde regeling gebruik wenst te maken dient de in het reglement aangegeven procedure gevolgd te worden.

Bekendheid met regelingen

Zorgboeren Zuid-Holland verplicht zich om aan alle deelnemende bedrijven en cliënten deze notitie ter hand te stellen. Op verzoek kan een plaatsende instantie ook over een exemplaar beschikken. Dit reglement is aanwezig in de startmap van elk bij de stichting aangesloten zorgboerderij. De stichting verplicht zich om de handhaving van het reglement blijvend onder de aandacht te brengen van zowel cliënten als de aangesloten zorgboerderijen.

Beschrijving Klachtenregeling

Klachtenregeling

Alle medewerkers van Zorgboeren Zuid-Holland zetten zich in om cliënten en opdrachtgevers optimale diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten of opdrachtgevers niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kan de organisatie eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen. Het uitgangspunt is dat Zorgboeren Zuid Holland de dienstverlening steeds verder wil verbeteren.

De klachtenregeling van Zorgboeren Zuid-Holland bestaat uit drie onderdelen:

1. Het Reglement Klachtenbehandeling Zorgboeren Zuid-Holland
2. Het Reglement Klachtencommissie Landbouw en Zorg
3. Het Reglement Geschillencommissie Landbouwzorg



Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

1. Reglement Klachtenbehandeling Zorgboeren Zuid-Holland

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

De stichting:	Stichting Zorgboeren Zuid-Holland, vertegenwoordigd door de bestuurder;
Klager:	De natuurlijke persoon - niet in dienst zijnde van de stichting - of de rechtspersoon die overeenkomstig dit reglement een klacht ingediend heeft bij de stichting;
Klacht:	Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de stichting, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
Zorgboerderij:	De locatie waarop zorg wordt gecombineerd met landbouw/agrarische activiteiten en welke aangesloten is bij de stichting;
Zorgboer:	Een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt;
Cliënt :	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend of diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaanden.
Vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris :	Degene binnen de stichting Zorgboeren Zuid-Holland belast is met de opvang van klachten van cliënten;
Zorg :	Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit reglement is het, met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht en met in achtneming van de voorschriften ingevolge Suwi-besluit, geven van regels voor de behandeling van klachten door de stichting, zowel voor cliënten als voor andere belanghebbenden van de stichting. Waar over 'klager' wordt gesproken, kan tevens 'cliënt' worden gelezen.



Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de stichting of een zorgboer zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de stichting.
2. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht door de stichting schriftelijk vastgelegd, waarmee de klacht als een schriftelijke klacht wordt beschouwd en moet voldoen aan de bepalingen in lid 4.
Een klacht kan worden ingediend bij:
 - De stichting Zorgboeren Zuid-Holland
 - De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris (*zie gegevens in de uitdeelbrief, onderdeel van de cliënteninformatiemap, ISO 8.2.22*)
 - De landelijke klachtencommissie (*zie gegevens in de uitdeelbrief*)
 - De geschillencommissie (*zie gegevens in de uitdeelbrief*)
3. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan jegens de klager en voldoet aan de eisen van het vierde lid van artikel 3, zijn de artikelen 4 tot en met 21 van toepassing.
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging of het nalaten daarvan, waartegen de klacht is gericht.
5. Indien de schriftelijk ingediende klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager op verzoek van de stichting zorg voor een vertaling. De volgende artikelen zijn van toepassing na ontvangst van de vertaling.
6. Indien de klacht vanuit de klager nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris is de stichting bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de stichting de klacht niet in behandeling. De stichting neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

1. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij is beschikbaar voor het aanhoren en van een eventuele klacht
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgewenst bij het formuleren ervan.
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht.



Proceseigenaar: Bestuurder

Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

2. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De stichting heeft de taken en de werkwijze van de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving omschreven.
4. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Zowel de stichting als de zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt hij periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie van de stichting. Hij kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De stichting en de zorgboer stellen de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de hij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie van de stichting. Deze onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de stichting, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris wenden tot een door de stichting aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Bevoegdheid van de stichting / zorgboer

1. De zorgboer en de stichting stellen ten allen tijd degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De zorgboer/stichting betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. De klager wordt attent gemaakt op de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris.
3. De stichting neemt een schriftelijke klacht in behandeling.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de stichting de klacht door naar de



Proceseigenaar: Bestuurder

Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

De stichting beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar haar oordeel niet het geval is, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. De stichting is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 BOPZ genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de BOPZ is ingesteld. Indien de stichting een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de stichting de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 6 Klachtenregistratie

Klachten worden door de stichting in een daartoe bestemd register geregistreerd.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

Aan de klager wordt door de stichting binnen vijf werkdagen na de ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht gezonden. Deze ontvangstbevestiging omvat ten minste:

- a. Een beschrijving van de procedure van de behandeling van de klacht
- b. De te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Bij de behandeling van een klacht neemt de stichting het volgende in acht:

- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De stichting is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging of het nalaten daarvan indien;
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouw en Zorg
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht als incident kan worden aangemerkt welke dan pas kenbaar is gemaakt of welke tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. De stichting is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht, in kennis gesteld.



Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

Artikel 9 Afschrift klacht

Aan degene op wiens gedraging of het nalaten daarvan de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 Intrekking van de klacht

De klacht kan door de klager worden ingetrokken;

1. Intrekking van de klacht geschiedt schriftelijk, tenzij bijzondere omstandigheden zich tegen een schriftelijke intrekking verzetten;
2. Aan de klager wordt binnen drie werkdagen na ontvangst van de intrekking van de klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de intrekking gezonden;
3. Na intrekking wordt de klacht uit het klachtenregister verwijderd.

Artikel 11 Termijn van behandeling

1. De klacht wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld;
2. Indien de klacht niet binnen de termijn, als genoemd in het eerste lid, kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van de termijn aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk medegedeeld door middel van een gemotiveerd bericht, waarin een nieuwe behandelingstermijn is opgenomen;
3. De nieuwe behandelingstermijn, als bedoeld in het tweede lid, bedraagt ten hoogste vier weken.
4. Indien de stichting concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de stichting dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De stichting geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De stichting verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de stichting bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Artikel 12 Behandeling van de klacht

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging of het nalaten daarvan waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
2. De behandeling van de klacht geschiedt onder verantwoordelijkheid van de stichting;
3. De stichting zorgt voor de schriftelijke behandeling van de klacht binnen in artikel 11 gestelde termijn.

Artikel 13 Hoor en wederhoor

1. De stichting stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord;



Proceseigenaar: Bestuurder

Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te zullen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

Artikel 14 Beslissing

1. De stichting stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die de stichting daaraan verbindt; Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert haar oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door de stichting als beschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest.
3. Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.
4. De stichting vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De stichting vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 15 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de stichting contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De stichting spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 16 Geen oordeel

1. In die gevallen waarin het redelijkerwijs niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel kan worden gebaseerd, kan de behandeling van de klacht worden afgerond zonder een oordeel uit te spreken;
2. Een beslissing, als bedoeld in het eerste lid, wordt niet genomen dan nadat ter zake een gedegen onderzoek heeft plaats gevonden.



Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

Artikel 17 Rapportage

1. De stichting rapporteert in haar jaarverslag over de uitvoering van dit reglement;
2. De klachtenrapportages zijn ter inzage beschikbaar voor opdrachtgevers van de stichting;
3. De stichting rapporteert aan de centrale cliëntenraad over de aard, de uitkomst en de eventueel genomen maatregelen betrekking hebbende op klacht (en).
4. De zorgboer rapporteert in het eigen jaarverslag over de behandeling, uitkomst en maatregelen met betrekking tot de klachten die met de eigen zorgboerderij te maken hadden.

Artikel 18 Evaluatie

1. Jaarlijks wordt er een evaluatie gemaakt van de in het voorgaande kalenderjaar afgehandelde klachten, onder verantwoordelijkheid van de bestuurder van de stichting;
2. In de evaluatie wordt de trend vastgesteld ten aanzien van het aantal klachten, de oorzaak, het oordeel, de regio en de behandelingsduur;
3. In de evaluatie wordt tevens een overzicht gegeven van de benodigde correctieve en preventieve maatregelen om de opgestelde kwaliteitscriteria te kunnen waarborgen;
4. In de evaluatie wordt een overzicht gegeven van de resultaten en verbeteringen.

Artikel 19 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De stichting bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De stichting is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 20 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Overige bepalingen

Artikel 21 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 22 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de stichting geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

De stichting brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de



Proceseigenaar: Bestuurder

Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de stichting te plaatsen.

Artikel 24 Evaluatie

1. De stichting evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De stichting betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de raad van advies en de cliëntenraad.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de stichting

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de stichting. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de stichting voor aan de cliëntenraad en aan de raad van advies.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2018

Klachtenreglement Zorgboeren Zuid-Holland

2. Reglement Klachtencommissie van Landbouw en Zorg

Een klacht kan door de klager ook rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie van de Landelijke Federatie Landbouw en Zorg worden ingediend.

Kijk op de website <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>

Daar is de laatste versie van de klachtenregeling en overige informatie weergegeven.

3. Reglement Geschillencommissie Landbouwzorg

Een klacht kan door de klager ook rechtstreeks bij de Landelijke Geschillencommissie worden ingediend. De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen, bij de Geschillencommissie kunt u bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg, zie: <https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/>.